

Ecole supérieure  
Domaine social Valais

Mémoire pour l'obtention du diplôme ES de MSP

# **Le maître socioprofessionnel face aux actes de violence au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales**

**Grégoire Oberson**

Référent thématique : Michèle Guignard

Filière ES – Formation PTA – Promotion 2012  
Année académique 2012-2015

Sion, avril 2015

### Résumé

Cette recherche a pour but de mettre en lumière les stratégies utilisées par les maîtres socioprofessionnels et les moyens utilisés par des institutions valaisannes pour faire face aux actes de violence dans des ateliers employant des travailleurs handicapés mentaux.

Ce travail peut apporter aux lecteurs de nouvelles pistes de compréhension, de réflexions et d'actions dans le but d'améliorer la gestion des actes de violence au sein des ateliers et leurs conséquences sur les professionnels

### Mots-clés

Maître socioprofessionnel - Handicap mental - Institution -Violence- Stratégies

### AVERTISSEMENT

« Les opinions émises dans ce travail n'engagent que l'auteur »

Afin de faciliter la lecture, seule la forme masculine est utilisée dans ce texte. Cependant, toutes les informations contenues dans ce document s'appliquent aux hommes et aux femmes sans discrimination.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1 INTRODUCTION.....</b>	<b>1</b>
1.1 INTERET PRESENTE PAR LA RECHERCHE.....	2
1.2 THEMATIQUE TRAITEE.....	2
1.3 QUESTION DE DEPART.....	2
1.4 OBJECTIF DE LA RECHERCHE.....	2
1.4.1 OBJECTIFS THEORIQUES .....	3
1.4.2 OBJECTIFS DE TERRAIN .....	3
1.5 PRECISIONS, LIMITES POSEES A LA RECHERCHE .....	3
1.6 CADRE THEORIQUE ET CONTEXTE PROFESSIONNEL .....	3
1.6.1 LE MAITRE SOCIOPROFESSIONNEL, ROLES ET FONCTIONS.....	4
1.6.2 HANDICAP MENTAL.....	5
1.6.3 VIOLENCE .....	7
1.6.4 HANDICAP MENTAL ET VIOLENCE.....	9
1.6.5 METHODES DE PREVENTION ET DE RESOLUTION DE CONFLITS.....	10
1.7 CADRE D'ANALYSE .....	13
1.7.1 TERRAIN DE RECHERCHE ET ECHANTILLON RETENU .....	13
1.7.2 METHODE DE RECHERCHE.....	13
1.7.3 ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE .....	13
<b>2 LE DEVELOPPEMENT.....</b>	<b>15</b>
2.1 PRESENTATION GLOBALE DE LA RECHERCHE EFFECTUEE SUR LE TERRAIN .....	15
2.1.1 LES INSTITUTIONS CIBLEES.....	15
2.1.2 LES PERSONNES INTERROGEES .....	16
2.2 PRESENTATION DES DONNEES.....	18
2.2.1 METHODOLOGIE D'ANALYSE CHOISIE ET DU PLAN RETENU.....	18
2.3 ANALYSE DES DONNEES SELON LES THEMATIQUES CHOISIES .....	19
2.3.1 DEFINIR L'ACTE DE VIOLENCE .....	19
2.3.2 LIEN FAIT ENTRE VIOLENCE ET HANDICAP MENTAL.....	20
2.3.1 LES STRATEGIES MISES EN PLACE PAR LES MSP.....	21
2.3.1 ÉMOTIONS LIEES AUX ACTES DE VIOLENCE VECUS PAR LES MSP .....	24
2.3.2 MOYENS MIS EN PLACE PAR LES INSTITUTIONS .....	25
<b>3 CONCLUSION.....</b>	<b>29</b>
3.1 RESUME ET SYNTHÈSE DE LA RECHERCHE.....	29
3.2 LIMITES DU TRAVAIL .....	30
3.3 PERSPECTIVES ET PISTES D'ACTION PROFESSIONNELLE.....	31
3.4 REMARQUES FINALES .....	31
<b>4 BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>33</b>
<b>5 TABLE DES MATIÈRES DES ANNEXES.....</b>	<b>36</b>

# 1 Introduction

L'objet de ce travail de mémoire est issu d'un questionnaire sur la thématique de la violence relatif à ma pratique professionnelle en tant que maître socioprofessionnel (MSP) mis en lien avec mon parcours personnel.

En effet, travaillant, depuis quatre ans, en tant que MSP, au sein d'un atelier d'entretien d'espaces verts<sup>1</sup> dans une institution valaisanne encadrant des travailleurs handicapés mentaux, j'ai été confronté à plusieurs reprises à des situations à caractère violent, que ce soit au sein de mon atelier ou dans ceux de mes collègues. J'ai constaté que ces manifestations de violence peuvent induire un sentiment d'insécurité pour l'ensemble des acteurs de la structure et cela, durant l'acte, mais également durant les jours, semaines ou mois suivants. Une activité valorisante et reconnue<sup>2</sup> devant être effectuée dans un milieu attrayant et sécurisant pour les travailleurs handicapés ainsi que pour le personnel d'accompagnement, le MSP a donc un grand rôle à jouer dans la gestion des conflits. Ceci du point de vue de la prévention, mais aussi de la gestion de ceux-ci.

De plus, ayant été élevé selon un modèle éducatif que je qualifierais d'agressif, la violence verbale et physique y étant quotidienne, j'ai vécu l'anxiété de poser une question par crainte d'être jugé, voir réprimandé par mon entourage. J'ai grandi avec la peur de participer à des activités nouvelles, de me lancer des défis pour ne pas subir les remarques négatives de ma famille. Je sais maintenant que le contexte dans lequel on est évolué, on est formé est primordial et influe sur l'acquisition des savoirs, car j'ai eu l'occasion de l'apprendre durant mon apprentissage d'horticulteur-paysagiste. En effet, durant cette période, j'ai eu la chance d'être formé par un professionnel qui savait qu'un apprenti mis en confiance et se sentant en sécurité progresse, prend confiance en lui, en ses ressources et compétences déjà acquises, ce qui lui permet d'en développer de nouvelles beaucoup plus facilement et sereinement. Cela rejoint les propos de Dumas qui mentionne que « *Sur le plan émotionnel ou affectif, la peur et l'angoisse s'accompagnent régulièrement de sentiment de faiblesse et d'impuissance ainsi que d'un manque d'assurance et d'estime de soi.* » (Dumas, 2008, p.17)

Mon maître d'apprentissage m'a amené, grâce à un suivi bienveillant et en faisant preuve de patience, de pédagogie, à prendre conscience que l'envie d'apprendre et de démontrer ses compétences surpassait la peur de l'échec induite par des expériences passées à caractère violent ; schéma que je souhaite reproduire avec les travailleurs de mon atelier.

---

<sup>1</sup> Dans lequel travaillent 12 personnes adultes, handicapées mentales, âgées de 22 à 45 ans. Cette structure se caractérise par la réalisation de travaux paysagers de plein air : entretien des espaces verts des bâtiments de l'institution, mais aussi hors des murs de l'institution dans le cadre de prestations externes pour des communes ou des particuliers.

<sup>2</sup> Le but principal des ateliers de cette institution est de permettre à des personnes ne pouvant exercer un emploi rémunéré sur le marché du travail primaire, d'avoir une activité valorisante et reconnue tout en effectuant des apprentissages techniques et sociaux ainsi qu'en acquérant de nouvelles compétences.

## 1.1 Intérêt présenté par la recherche

Pour faire suite aux points soulevés dans le chapitre précédent, les motivations que je poursuis par ce travail sont liées très fortement aux apprentissages, prises de conscience que j'ai pu réaliser lors de ma formation d'horticulteur-paysagiste et à mon travail de MSP.

Le fait d'approfondir mes connaissances théoriques et pratiques sur le sujet de la gestion des actes de violence est, pour moi, source de grande motivation, car j'ai pu expérimenter ce qu'apportent la sécurité et l'accompagnement de qualité. Grâce à ce mémoire, j'espère pouvoir faire bénéficier l'ensemble des personnes avec lesquelles je travaille, du sentiment de travailler dans un environnement professionnel sécurisant que ce soit du point de vue des travailleurs accueillis que des MSP.

En choisissant d'effectuer mon travail de mémoire sur la gestion des actes de violence, j'espère développer et acquérir de nouvelles connaissances et compétences dans ce domaine en questionnant et en analysant la pratique d'autres MSP en lien avec des concepts théoriques.

## 1.2 Thématique traitée

La thématique que je développe dans ce travail de mémoire est orientée autour des actes de violence se déroulant dans des ateliers gérés par des MSP. Je souhaite travailler sur la façon dont les maîtres socioprofessionnels font face aux actes de violence au sein des ateliers dans lesquels ils travaillent en investiguant sur les moyens utilisés par les institutions valaisannes et sur les stratégies dont se servent les MSP pour faire face aux actes de violence verbale et/ou physique.

Cette thématique me permettra, également, de mettre en lumière la façon dont les MSP vivent, tant au niveau personnel que professionnel, les actes de violence, ce qu'ils attendent de leurs supérieurs hiérarchiques dans ce type de situation ainsi que leur sentiment concernant leur propre sécurité et les informations à leur disposition pour anticiper et contrer les actes de violence.

## 1.3 Question de départ

**Le MSP face aux actes de violence au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales.**

## 1.4 Objectif de la recherche

Cette recherche, basée sur les pratiques professionnelles de MSP de deux institutions valaisannes et sur des apports théoriques, a pour but de permettre dans un premier temps de comprendre quels sont les moyens et les actions mis en place par les professionnels confrontés à des situations de violence dans les ateliers dont ils sont responsables. Les moyens mis en place par des institutions valaisannes seront aussi mis en lumière. Et dans un deuxième temps de comprendre quels sont les ressentis de ces mêmes professionnels face à ces situations.

L'analyse des données aura pour but de permettre de pouvoir dégager des stratégies objectives et concrètes, pour les maîtres socioprofessionnels, de faire face aux actes de violence et à leur impact au sein d'ateliers employant des personnes handicapées mentales en tenant compte du contexte et des spécificités des personnes accueillies.

J'espère aussi par ce travail permettre une réflexion approfondie sur la violence, de comprendre de quelle manière elle émerge, et surtout d'en comprendre mieux les mécanismes. Je souhaite également porter mon attention sur les méthodes de gestion des conflits ; tout cela avec pour intérêt d'arriver à mieux accueillir les travailleurs qui me sont confiés en fonction du statut et de mon rôle de MSP.

Mon souhait est donc que ce travail puisse m'apporter, ainsi qu'au lecteur et aux MSP interrogés un espace de réflexion, de nouvelles pistes de réflexion, d'action afin d'améliorer la gestion des actes de violence dans des ateliers tant au niveau de la pratique professionnelle que du ressenti personnel.

### **1.4.1 Objectifs théoriques**

- Connaître et définir la violence
- Connaître les différents types d'actes de violence (ADV).
- Connaître des méthodes de résolution de conflit

### **1.4.2 Objectifs de terrain**

- Connaître la façon dont sont vécus les actes de violence par les MSP.
- Connaître le rôle du MSP dans la gestion des actes de violence.
- Connaître et présenter des exemples de stratégie utilisée par les MSP de deux institutions valaisannes pour faire face à des actes de violence
- Connaître les mesures de gestion des actes de violence mises en place au sein de deux institutions valaisannes.

## **1.5 Précisions, limites posées à la recherche**

Ce travail ayant pour but de me permettre d'apprendre à mettre en œuvre une démarche scientifique par un processus de recherche, j'ai dû limiter le champ d'investigation afin de favoriser la gestion des données récoltées.

J'ai centré mon investigation sur le milieu socioprofessionnel employant des personnes adultes handicapées mentalement en Valais, sur les pratiques et ressentis des maîtres socioprofessionnels y travaillant. Le focus a été mis sur l'intervention des MSP dans des contextes de violences et non sur la personne handicapée.

## **1.6 Cadre théorique et contexte professionnel**

Dans ce chapitre, je vais présenter le cadre théorique de cette recherche. En effet, pour pouvoir appréhender la question de départ et les objectifs de ce travail, un ancrage théorique, se basant sur des références connues, est nécessaire. Ce cadre

permettra aussi par la suite l'analyse des données récoltées.

J'ai donc choisi de développer principalement trois concepts et un chapitre concernant le MSP, qui seront mis en lien, sur lesquels appuyer mon travail d'analyse.

### 1.6.1 Le maître socioprofessionnel, rôles et fonctions

Le thème de ce travail de mémoire étant en lien avec les pratiques professionnelles du MSP, une définition des champs d'activités de celui-ci est primordiale. Les éléments suivants, définissant les rôles et fonctions des MSP, proviennent du plan d'études cadre (PEC) 2008, de la formation de MSP :

*« Le MSP travaille auprès de personnes, qui, en raison de déficiences physiques, psychiques, intellectuelles ou sociales, sont exclues ou en risque d'exclusion du marché du travail. Il vise, à travers une activité adaptée, l'amélioration des capacités et l'intégration optimale dans un atelier pour personnes handicapées ou inadaptées ou encore une insertion sur le marché ordinaire du travail.*

*Le MSP est un acteur des métiers de la (ré)insertion et de la (ré)adaptation. Il assure l'accueil dans un environnement de travail ainsi que l'accompagnement socioprofessionnel des personnes dont il a la charge.*

*Son action vise à :*

- *Fournir un cadre de travail adapté aux personnes accueillies*
- *Mettre en place une pédagogie adaptée aux difficultés rencontrées par les apprenants*
- *Développer les compétences et l'autonomie des usagers*
- *Favoriser l'intégration professionnelle en milieu ordinaire de travail ou en milieu protégé.*

*Les activités du MSP se situent à l'intersection de 3 professions :*

- *Relevant du secteur professionnel (métier du monde du travail)*
- *Relevant de l'enseignement et de la formation*
- *Relevant du secteur social.*

*La fonction relevant de l'enseignement et/ou de la formation est centrale dans le métier de MSP. Vu le grand nombre de publics différents auxquels le MSP peut être confronté, l'aspect pédagogique de la profession est très important. Les interventions pédagogiques et/ou formatives peuvent être très pointues ou au contraire de caractère très généraliste » (PEC, 2008).*

Cette définition regroupant les notions de cadre, de pédagogie adaptée, de développement de compétence et d'autonomie ainsi que de favorisation de l'intégration professionnelle semble être optimisée dans un environnement sécurisant et adapté minimisant l'apparition ainsi que l'impact d'acte de violence.

## 1.6.2 Handicap mental

La personne accompagnée est le centre d'attention du maître socioprofessionnel. Afin d'optimiser la relation d'aide, le MSP se doit d'être aux bénéfices de connaissances et de compétences en adéquation avec les problématiques rencontrées par les bénéficiaires de l'accompagnement. Le concept de « handicap mental » est donc fondamental pour ce travail de recherche.

Le Sénat français (2012) définit le handicap comme l'ensemble des limitations d'activité ou limites de participation à la vie en société qu'une personne subit au sein de son environnement en raison d'une altération significative de ses fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques.

L'Organisation mondiale de la santé (OMS), dans la « Classification internationale des maladies » (1992), définit le handicap mental ou retard mental comme un arrêt du développement mental ou un développement mental incomplet, caractérisé par une insuffisance des facultés et du niveau global d'intelligence, notamment au niveau des fonctions cognitives, du langage, de la motricité et des performances sociales.

Afin de distinguer les différents degrés de retard mental, l'OMS décide de se baser sur le niveau de quotient intellectuel (QI) de la personne. Le QI est représenté par une échelle numérique allant de 0 (niveau le plus bas) à plus de 140 pour les personnes dites "surdouées". Si le QI d'un individu se situe entre 50 et 69 le retard mental est de type « léger ». Celui-ci est qualifié de « moyen » lorsque les valeurs se trouvent entre 35 et 49. Un retard mental de type "grave" concerne un QI évalué entre 20 et 34 et le terme "profond" est utilisé si le QI est inférieur à 20.

Cette classification est une référence pour les professionnels des soins et de la santé, que l'on trouve au sein du DSM IV (1994) qui est le manuel officiel de diagnostic et statistique des troubles mentaux. Cet ouvrage a été édité pour la première fois en 1952, sous la dénomination de « DSM I » dans le but d'homogénéiser les référentiels théoriques des professionnels, sur le plan international, sur demande de l'OMS.

Comme expliqué dans le cours "Déficiences et incapacités, aspects médicaux" de la formation avec pratique professionnelle de maître socioprofessionnel de l'Ecole supérieure de Sion, les causes menant à un handicap mental sont diverses. Elles sont inconnues dans un tiers ou dans la moitié des cas. Cependant, le Docteur Jean-Pierre Marcoz (2014) nous a démontré plusieurs facteurs possibles

### 1. Anomalies chromosomiques

Celles-ci sont issues d'une transmission erronée du patrimoine génétique du parent à l'enfant, lors de sa conception. Les maladies génétiques incluent, entre autres, les syndromes de Down (trisomie 21), le syndrome de Klinefelter, le syndrome de l'X fragile, la neurofibromatose, l'hyperthyroïdie congénitale, le syndrome de Williams, etc.

### 2. Problèmes au cours de la grossesse

Le développement du fœtus peut être perturbé par des infections ou des maladies contractées par la mère durant la grossesse. Les maladies pouvant le plus porter



atteinte au fœtus sont la rougeole ou la rubéole, surtout durant les trois premiers mois de gestation.

### **3. Problèmes à la naissance**

Certaines problématiques, survenant parfois au moment de l'accouchement, peuvent entraîner un retard mental. Cela peut être le cas lors d'une exposition à des toxines ou des infections (ex.: herpès génital maternel). Une asphyxie (manque d'oxygène) peut créer des lésions cérébrales irréversibles. Celle-ci peut être due, par exemple, au fait que le cordon ombilical s'enroule autour du cou du nouveau-né ou que le système respiratoire de l'enfant soit immature. Lors de l'accouchement, le bébé peut subir des blessures à la tête comme des traumatismes crâniens dus à une mauvaise utilisation de forceps, par exemple ou à une infection cérébrale de type encéphalite, méningite, septicémie, etc.

### **4. Causes endocriniennes**

Celles-ci sont dues à des troubles thyroïdiens, surtout l'hypothyroïdie (déficit en iode), à des déficits ou excès en certains acides aminés (phénylalanine), à des troubles de la glycémie ou à des syndromes découlant du sevrage de certaines drogues.

### **5. Causes environnementales**

La malnutrition est une cause commune de la régression intellectuelle dans certaines parties du monde souffrant de carences alimentaires. Le milieu de vie (pauvreté matérielle, affective, intellectuelle), le manque de stimulation physique et sensorielle, de sécurité sont autant de facteurs environnementaux pouvant favoriser l'apparition de retards mentaux.

Dans son cours, Marcoz (2014) a également abordé les difficultés rencontrées par les personnes atteintes de handicap mental, qui sont, selon lui, les suivantes :

- Mémoriser des informations orales et sonores,
- Fixer l'attention
- Apprécier l'importance des informations à disposition
- Évaluer des notions temporelles
- Mobiliser le tonus
- Apprendre et appliquer les règles de communication, et les conventions tacites
- Traiter et gérer les émotions
- Se repérer dans l'espace et dans le temps
- Maîtriser le calcul et le raisonnement logique
- Maîtriser la lecture et l'écriture
- S'exprimer
- S'adapter aux changements imprévus

Dans sa pratique professionnelle, le MSP travaillant à l'accompagnement de personnes handicapées mentales se doit d'être attentif aux difficultés rencontrées par les usagers. La définition du champ d'activité qui se trouve dans le plan d'études-cadres (PEC) des MSP est à mettre directement en lien avec le chapitre ci-dessus.

### 1.6.3 Violence

Le sujet de ce travail étant lié à la violence il est important de développer ce concept dans l'optique d'avoir une vision objective des terminologies utilisées.

Pour entamer ce sous-chapitre, afin d'introduire la notion que je vais développer, je cite Moatti qui définit la violence comme étant « ... *est une contrainte illégitime, physique ou morale, exercée envers autrui.* » (Moatti, 2000, p. 81). Cette définition permet donc de mettre en avant les types de contraintes liées à ce terme ainsi que de sa dimension sociale.

Pour l'éthologiste Konrad Lorenz, prix Nobel 1973, « *L'agression violente serait un mode de communication consubstantiel à l'organisation sociale animale et humaine. Elle permet aux individus dominants d'exercer leur puissance sur les dominés. Parfois ces derniers se rebellent pour renverser une situation de domination donnée.* » (Lorenz 1963, p. 69) Afin d'aboutir à cette hypothèse, Konrad Lorenz se réfère à deux principes. Le premier selon lequel « ... *la violence provient d'un processus social et des contraintes imposées aux hommes par la vie en commun au sein de groupes humains fondés sur l'inégalité.* » (Lorenz, 2000, p. 81). En second, Lorenz (2000) estime que la violence est inhérente à la nature de l'homme.

La violence serait-elle alors un mode de communication et de positionnement au sein d'un groupe? Ne faisant pas partie des valeurs normatives de la société, l'homme doit faire face à ses pulsions violentes en les contenant ou en les exprimant de manière convenable sur le plan culturel. Selon Daniel Moatti, sur le plan étiologique, « *La violence est considérée comme une maladie due à un retard dans le développement psychologique et à une défaillance de l'influence normative de la société.* » (Moatti, 2000, p.82). La violence est une pulsion naturellement présente chez l'être humain. La présence d'actes de violence serait seulement due à un manque de maîtrise des pulsions d'un individu. Le MSP joue alors un rôle premier au sein de l'atelier en apportant des outils de gestion des émotions et d'expression adaptés aux personnes bénéficiant de l'accompagnement,

La recherche d'autres représentations de la violence m'amène à la description de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui définit la violence comme « ...*l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès.* » (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002. p. 5). Cette définition permet non pas d'appréhender uniquement la violence comme étant dirigée vers autrui, mais aussi contre soi-même.

Dans le concept de la violence, il est important, dans un souci d'univocité, de différencier quels sont les "Types de violences" et les "Catégories de violence". Pour ce faire, je me base sur un document de l'OMS, le "*Rapport mondial sur la violence et la santé*" (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002, pp. 6-7) ainsi que sur le site Internet de cette même organisation qui décrit trois types de violence chacun divisé en catégories:

## **Types de violences:**

**1. La violence auto-infligée :** Ce type de violence concerne les comportements suicidaires et sévices auto-infligés. Dans la catégorie "comportements suicidaires" sont compris les tentatives de suicide et les suicides réussis. Les "sévices auto-infligés" comprennent des actes tels que l'automutilation.

Les MSP travaillant avec des personnes handicapées mentales peuvent être confrontés à ce type de violence.

**2. La violence interpersonnelle :** Ce type de violence inclut la violence dite "communautaire" et la « violence familiale ». La première se déroule entre personnes non apparentées à l'extérieur du cercle familial, dans une institution par exemple, la seconde, quant à elle, est liée uniquement au cercle familial.

Le maître socioprofessionnel ne fait pas directement face à la violence "familiale" dans son domaine d'activité, cependant il peut être confronté à de la violence dite « communautaire ».

**3. La violence collective :** La "violence collective" est liée à des actes économiques, sociaux et politiques. Les actes de violence de ce type sont commis par des groupes de personnes importants en nombre ou des états. La violence collective sert à atteindre des objectifs sociaux particuliers. Ce sont par exemple, les crimes haineux commis par des groupes organisés, les actes terroristes ou commis par les foules.

Au vu de cette définition de la violence collective, le MSP n'y est pas confronté dans le cadre de sa pratique professionnelle.

## **Catégories de violence :**

**1. La violence physique :** « Recours à la force physique contre une personne ou un groupe entraînant des préjudices physiques, sexuels ou psychologiques. Elle comprend les coups (coups de pied, de poing, gifles, etc.), l'utilisation des armes blanches, des armes à feu, le fait de bousculer les victimes, les morsures, les pinçages, etc. » (<http://www.who.int/mediacentre/news/releases/release37/fr/>).

**2. La violence psychologique :** « Exercice intentionnel d'un pouvoir, avec éventuellement menace du recours à la force physique, à l'encontre d'une personne ou d'un groupe, portant préjudice à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social. Le terme recouvre les agressions verbales, les tracasseries, les brimades, le harcèlement et les menaces. » (<http://www.who.int/mediacentre/news/releases37/fr/>)

**3. La violence sexuelle :** « Tout acte sexuel, tentative pour obtenir un acte sexuel, commentaire ou avances de nature sexuelle, ou actes visant à un trafic ou autrement dirigés contre la sexualité d'une personne en utilisant la coercition, commise par une personne indépendamment de sa relation avec la victime, dans tout contexte, y compris, mais sans s'y limiter, le foyer et le travail. » (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002, p.165).

**4. La privation ou négligence :** « La négligence, ou privation ou défaut de soins, renvoie au fait qu'un parent ne veille pas au développement de l'enfant – s'il est en position de le faire – dans un ou plusieurs des domaines suivants : santé, éducation, développement affectif, nutrition, foyer et conditions de vie sans danger. La négligence se distingue donc des situations de pauvreté en ceci qu'elle ne survient que dans les cas où la famille ou les tuteurs disposent de ressources raisonnables. » (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002, p.66). Cette définition peut être adaptée à l'ensemble des populations pouvant être accompagnées par le maître socioprofessionnel.

En recherchant les causes et les mécanismes de la violence, le paragraphe suivant de l'ouvrage de l'OMS "Rapport mondial sur la violence et la santé" (2002) est à mentionner, car il met en lumière qu'« Aucun facteur n'explique à lui seul pourquoi certaines personnes sont violentes envers d'autres ou pourquoi la violence est plus courante dans certaines communautés que dans d'autres. La violence résulte de l'interaction complexe de facteurs individuels, relationnels, sociaux, culturels et environnementaux. Il est important, entre autres, de comprendre le lien entre ces facteurs et la violence. » (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002, p.13).

Ces représentations de la violence interpellent et poussent à s'interroger sur la complexité du rôle du MSP au sein d'une structure employant des personnes handicapées mentales et l'importance de disposer d'un panel de connaissances et de compétences en adéquation avec le concept de la violence.

### 1.6.4 Handicap mental et violence

Quels sont les liens entre les concepts du handicap mental et de la violence? Il convient de se pencher sur cette interrogation en effectuant des liens entre ces deux mots clefs, piliers de la question de départ.

Comme abordé précédemment, un acte à caractère violent sert à communiquer et se positionner au sein d'un groupe. Une personne présentant un handicap mental peut rencontrer des difficultés à traiter et gérer les émotions, à apprendre et appliquer les règles de communication, et les conventions tacites ainsi qu'à s'exprimer. Le maître socioprofessionnel accompagne des personnes handicapées mentales pour qui la gestion des pulsions violentes, naturellement présentes chez l'homme, est très complexe. Le sentiment d'impuissance et la frustration émergeant plus fréquemment dans le domaine du handicap mental, l'apparition de la violence serait favorisée au sein des institutions. Selon le DSM IV (2005), l'atteinte intellectuelle peut également favoriser le développement de symptômes de type "psychotiques" ou "autistiques". Ceux-là se manifestent sous forme de traits de comportement identiques à des personnes psychotiques ou autistes (bizarrerie du comportement, stéréotypies, etc.). Ces pathologies peuvent conduire à des comportements auxquels le MSP doit faire face (colère, automutilation, etc.).

De ce fait, le MSP doit être prêt à gérer une émergence plus commune d'actes à caractère violent au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales que dans un milieu ordinaire.

Le maître socioprofessionnel doit avoir à l'esprit que les comportements violents sont une forme de communication certes inadaptée, mais souvent nécessaire reflétant une façon de répondre à des besoins fondamentaux pour une personne n'ayant pas d'autres moyens d'expression. Il convient donc que le MSP soit prêt et possède des outils pour faire face aux situations de violence dans son cadre de travail.

### 1.6.5 Méthodes de prévention et de résolution de conflits

Afin d'anticiper ou de faire face à l'émergence de situations conflictuelles menant à l'utilisation de la violence dans le cadre de la vie des ateliers ou des activités qui y sont liées, il est nécessaire que le maître socioprofessionnel soit compétent dans le domaine de la résolution de conflit. Faire face à des actes de violence inclut la notion de conflit interpersonnel et de méthodes de résolution de ces situations, c'est donc ces deux points que je vais développer dans ce sous-chapitre.

La notion de conflit étant centrale, je vais tout d'abord définir ce terme en me basant sur un ouvrage de Rui (2010) puis développer diverses méthodes de résolution de conflit en me référant à plusieurs auteurs et ouvrages.

Rui (2010), mentionne que le conflit représente « *un antagonisme entre individus ou groupes dans la société (ou entre sociétés). Il survient quand une décision ne peut être prise par les procédures habituelles. Communément admise, cette définition provient de la sociologie des organisations qui montre que les conflits dépendent des modèles organisationnels et des relations de pouvoir.* » (Rui, 2010, p.102). Cette représentation de la notion de conflit fait sens dans le domaine professionnel du MSP. Il lui incombe de gérer, au sein de l'atelier, le respect du modèle organisationnel et des relations de pouvoir.

Le conflit fait partie de la vie courante, de la réalité quotidienne si l'on veut vivre ensemble. Comme le dit Barral-Baron : « *Vivre ensemble, c'est le souhait de tout homme. De la naissance à la mort, l'expérience humaine se déploie dans la conscience de soi au sein d'un réseau de relation. La vie de chacun se tisse et se nourrit à travers ses relations avec l'autre. Mais elle dépend aussi de notre attitude, c'est-à-dire qu'elle peut s'étioler et se détruire du fait de l'indifférence, des incompréhensions et des affrontements qui creusent des distances entre les hommes.* » (Barral-Baron, 1995, p.3) Cet équilibre qui peut être fragile entre les individus d'un même groupe est maintenu en grande partie, au sein d'ateliers employant des personnes handicapées mentales, par le MSP. L'apprentissage et le maintien des compétences sociales sont des fonctions clés du maître socioprofessionnel afin de minimiser les relations interpersonnelles conflictuelles.

Le maître socioprofessionnel doit vivre avec les conflits interpersonnels pouvant mener à des situations violentes. Afin d'y faire face, il doit s'atteler à la prévention et à la résolution de ces conflits. Ces deux concepts associés aux relations humaines, consistent à définir des solutions afin à prévenir ainsi qu'à pallier à un affrontement entre ouvriers d'un atelier. Cela doit être fait en prenant en compte l'autodétermination des acteurs qui peuvent poursuivre des buts divergents.

Les protagonistes d'un conflit peuvent se baser sur des valeurs non communes en poursuivant le même but : sortir victorieux. Afin de pallier à ces buts divergents

pouvant mener au conflit, il existe diverses méthodes de prévention et résolution de conflits applicables par le MSP.

En me basant sur plusieurs auteurs qui seront cités ci-après, j'ai pu mettre en lumière deux méthodes préventives aux conflits ainsi que deux méthodes de résolution de conflit. Ces quatre outils vont être présentés dans la suite de ce chapitre.

1. La réglementation est une méthode préventive qui consiste en l'établissement de règles communes aux parties (lois, règlement, convention).

Selon le dictionnaire en ligne de la langue française « Larousse », le règlement (<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/r%C3%A8glement/67657>) est l'« *action de régler, de terminer, de donner une solution définitive à quelque chose* ». Le règlement y est également défini comme l'ensemble des mesures auxquelles sont soumis les membres d'une société, d'un groupe. Cette réglementation structure le cadre de travail. Comme le dit Martelle (2004) la violence s'accompagne toujours d'une sortie du cadre, cette méthode vise donc à anticiper les débordements en s'appuyant sur des principes définis et contrôlés par la hiérarchie, le MSP. Martelle (2004) parle de débordement tout agissement ne respectant pas les règles fixées au sein d'une structure.

2. La facilitation est aussi un outil préventif qui consiste en un ensemble de procédures dynamiques mises en place avant l'émergence de conflits pouvant être provoquée par des changements interpersonnels dans l'atelier. Cette pratique fait appel aux capacités d'anticipation du MSP. Celui-ci, par son soutien, doit préparer les personnes accompagnées à anticiper et vivre certaines situations qui peuvent poser problème.

Bec, Granier et Singery (2007) définissent la facilitation comme « *l'ensemble des activités visant à faciliter la prise en compte et la gestion au quotidien, des facteurs humains influant sur le déroulement du processus de changement* » (Bec, Granier et Singery, 2007, p.52). Pour ces auteurs, les changements pouvant être très souvent associés au conflit.

Les processus de facilitation doivent permettre aux personnes pouvant potentiellement se trouver en conflit avec un changement de faire évoluer leur point de vue ou position. Ils mettent en avant la notion de « quotidien » qui, pour eux, joue un rôle premier dans un processus de facilitation puisqu'il sert à ancrer les changements au jour le jour. Bec, Granier et Singery (2007) basent la facilitation autour de trois objectifs :

- « *Aider les acteurs du changement à mieux comprendre les processus de changement dans lesquels ils sont impliqués, ce qui passe par une aide à deux niveaux :*
  - *aider à la prise de recul par rapport au déroulement du processus de changement ;*
  - *aider à l'identification et à l'analyse des facteurs humains influant sur ce processus ;*
- *Aider les acteurs du changement à mieux utiliser les méthodes et outils existants dans le domaine du changement, ce qui implique :*

- *de faire connaître ces outils souvent méconnus ou mal assimilés par les acteurs du changement ;*
  - *d'aider les acteurs du changement dans leur choix des outils les plus pertinents ;*
  - *de les aider à adapter les outils retenus aux spécificités du contexte et du changement ;*
  - *Aider les acteurs à résoudre les nombreux problèmes de fonctionnement et d'organisation générés par le changement. » (Bec, Granier & Singery 2007, pp. 52-53)*
3. La négociation, qui est une méthode de résolution des conflits, se base sur une discussion entre les parties qui acceptent mutuellement de faire des concessions afin de minimiser les litiges.

Le dictionnaire en ligne « Larousse » définit la négociation (<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/négociation/54081>) comme l'« *action de négocier, de discuter les affaires communes entre des parties en vue d'un accord : La négociation d'un contrat* ». Bernard (2002) classe ce type de négociation selon deux catégories. La première, basée sur les intérêts (ou négociation sur besoins) est un « *processus de résolution ou de gestion des litiges, basé sur les besoins et les intérêts des parties, pour une entente équitable et satisfaisante entre celle-ci* » (Bernard, 2002, p.18). La seconde est une négociation sur position qui est un « *processus de résolution des litiges basé sur un compromis ou une solution dictée par l'une ou l'autre des parties.* » (Bernard, 2002, p.18).

Afin de favoriser l'impartialité au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales, le MSP, afin de garantir l'impartialité de son intervention, doit favoriser l'utilisation de la négociation sur intérêt. La notion de respect des besoins et des intérêts des divers partis semble primordiale au détriment d'une solution dictée par une seule personne. Bernard (2002) mentionne encore que le principe de négociation raisonnée, visant à une gestion efficace des conflits tout en maintenant une relation satisfaisante entre les parties, doit être appliqué dans tout type de négoce.

4. La médiation, qui est aussi un outil de résolution des conflits, est une procédure visant à un accord entre les parties, dirigé par le MSP, pouvant inclure des décisions contraignantes pour l'ensemble des participants

Le dictionnaire en ligne de la langue française « Larousse » définit la médiation (<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/médiation/50103?q=médiation#50001>) comme une « *entremise, intervention destinée à amener un accord : Offrir sa médiation pour résoudre un conflit.* » ou, une « *Procédure de règlement des conflits collectifs du travail dans laquelle intervient un médiateur.* ».

Ces différents types de méthodes de résolution de conflits peuvent être des outils précieux pour le MSP employant des personnes handicapées mentales. Disposer de plusieurs modèles permet aux maîtres socioprofessionnels de s'adapter aux diverses situations qu'ils peuvent rencontrer.

## 1.7 Cadre d'analyse

Ce travail de recherche étant lié aux pratiques professionnelles, j'ai choisi d'effectuer une recherche de terrain dont je vais présenter le cadre et les modalités dans ce chapitre.

### 1.7.1 Terrain de recherche et échantillon retenu

J'ai choisi, comme terrain de recherche, deux institutions disposant d'ateliers employant des personnes handicapées mentales. Dans ce cadre, j'ai effectué des entretiens avec huit professionnels : trois maîtres socioprofessionnels et une personne responsable de gestion des actes de violence dans chaque institution. Ces rencontres se sont déroulées sur les lieux de travail respectifs des personnes interrogées afin, le cas échéant, qu'ils puissent consulter certaines documentations durant notre échange.

Le fait d'avoir choisi deux institutions me permet de pouvoir effectuer une comparaison des façons d'appréhender, de gérer la violence et son impact dans les ateliers gérés par des MSP, que ce soit par les MSP eux-mêmes ou au niveau institutionnel.

### 1.7.2 Méthode de recherche

Comme je l'ai abordé dans l'introduction de ce chapitre, j'ai choisi de mener des entretiens individuels. Pour ce faire, j'ai décidé d'utiliser la méthode de l'entretien semi-directif, qui permet d'assurer à celui qui questionne que « l'interviewé lui communique son point de vue sur certains aspects précis du sujet de discussion tout en le laissant libre de les aborder dans l'ordre qu'il convient. » (Giroud & Tremblay, 2002, p. 149). Cette méthodologie est selon moi pertinente pour le type d'information que je souhaite recueillir, mon but étant que les personnes que j'interviewe aient le temps d'exposer leurs réponses afin de formuler au mieux leur façon de travailler.

Avant les entretiens, j'ai préparé un questionnaire<sup>3</sup> afin de garder en tête les objectifs de ma recherche tout au long de la rencontre. J'ai basé ces moments sur une liste de questions préétablies suivant mes objectifs de recherche. Après discussions avec mon référent thématique, j'ai décidé d'établir mes questions selon quatre axes : 1) La présentation du professionnel interrogé et de son contexte professionnel 2) La représentation faite par le professionnel interrogé des actes de violence au sein des ateliers concernés. 3) La position institutionnelle face aux actes de violence selon le professionnel interrogé. 4) Le professionnel interrogé en action face aux actes de violence au sein de l'atelier où il travaille.

### 1.7.3 Éthique de la recherche

Avant de prendre contact avec les maîtres socioprofessionnels que je souhaitais rencontrer, j'ai écrit aux responsables des institutions<sup>4</sup> dans lesquelles ils travaillent

<sup>3</sup> ANNEXE I : Questionnaire pour les entretiens avec les professionnels

<sup>4</sup> ANNEXE II : Lettre de demande d'autorisation d'investigation transmise aux institutions



dans le but d'obtenir une autorisation formelle d'investigation en leurs murs. Pour ce faire, je leur ai exposé ma recherche, sa thématique ainsi que la façon selon laquelle je désirais mettre en place mes recherches.

Après avoir obtenu ces autorisations, j'ai également demandé aux MSP concernés leur aval en les informant sur la démarche que j'entreprenais<sup>5</sup>. Avant d'amorcer mes entretiens, j'ai présenté un formulaire de consentement éclairé aux personnes<sup>6</sup> prenant part à ma recherche. Les entretiens ont été enregistrés à l'aide d'un dictaphone dans le but d'éviter la déformation des propos émis lors de la retranscription par écrit de ces interviews. Ces enregistrements seront détruits dès la fin de ce travail de recherche.

---

<sup>5</sup> ANNEXE III : Fiche d'Information destinée aux personnes participant au travail de recherche

<sup>6</sup> ANNEXE IV : Formulaire de consentement éclairé

## 2 Le développement

La deuxième partie de ce travail est consacrée, premièrement, au cadre concerné par cette recherche. Dans un second temps, la méthodologie choisie pour l'analyse des données obtenues par le biais des entretiens sera présentée. Les résultats seront ensuite amenés en même temps qu'une analyse de ceux-ci mise en lien avec le cadre théorique.

### 2.1 Présentation globale de la recherche effectuée sur le terrain

Dans le but de préciser le cadre de cette recherche, la nature effective des terrains et une présentation, des personnes interrogées sont amenées dans les deux points suivants.

#### 2.1.1 Les institutions ciblées

Les deux institutions choisies sont la Fondation Valaisanne en Faveur des personnes Handicapées Mentales (FOVAHM) et le Centre médico-éducatif de la Castalie.

En premier lieu, j'ai choisi la FOVAHM. Souhaitant prioriser cette institution dans laquelle je travaille, d'une part afin que ce travail puisse servir ma pratique, ainsi que peut-être aussi celle de mes collègues et d'autre part, parce que ce terrain de recherche m'est facilement accessible et favorable à un tel travail. De plus, cette institution a mis en place des directives à appliquer en cas d'actes de violence et je pense qu'il est intéressant d'avoir le point de vue des professionnels de l'accompagnement socioprofessionnel les concernant.

Le choix de mon second terrain de recherche s'est arrêté sur le Centre médico-éducatif de La Castalie parce que les caractéristiques des personnes qui y sont accompagnées sont proches de celles des travailleurs handicapés de la FOVAHM.

Afin de présenter brièvement les deux institutions ciblées, je me suis référé à leur site internet officiel respectif; [www.castalie.ch](http://www.castalie.ch) et [www.fovahm.ch](http://www.fovahm.ch).

#### **La Fondation Valaisanne en Faveur des personnes Handicapées mentales**

La FOVAHM a pour mission l'accompagnement, l'accueil et l'occupation de personnes handicapées mentales dès l'âge de 18 ans. L'institution accueille environ 310 personnes réparties dans les sites de Collombey, St-Maurice, Saxon, Martigny, Sion et Sierre.

La FOVAHM exploite aussi un centre de formation (CFJA) situé à Sion. Celui-ci prépare les jeunes adultes à leur future vie professionnelle et la prestation Plateforme qui permet à certains travailleurs, une intégration partielle au sein de diverses entreprises de la région.

Le but principal des ateliers est de permettre à des personnes ne pouvant exercer ailleurs une activité rémunérée d'avoir une activité professionnelle valorisante et reconnue.

Les homes et ateliers de la Fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales sont ouverts à des personnes handicapées mentales, de degré léger (travailleur ne pouvant exercer une activité professionnelle dans le cadre d'ateliers protégés pour des raisons de rendement) à sévère. Les déficiences mentales des personnes accompagnées sont nombreuses, chaque cas ne relève pas de la même gravité. Les personnes en situation de handicap accueillies sont, quelle que soit leur déficience, considérées comme des partenaires à part entière.

### **La Castalie**

Créée en 1972, la Castalie est une institution autonome de droit public. Située dans la commune de Monthey, entre ville et campagne, cette structure offre à des enfants, adolescents et jeunes adultes jusqu'à 23 ans dont l'efficacité intellectuelle et l'adaptation sociale peuvent être limitées ainsi qu'à des adultes polyhandicapés sans limites d'âge, de vivre au sein d'un cadre de vie et de formation adapté.

Afin de permettre à chacun de s'y sentir à l'aise, l'institution dispose de treize groupes éducatifs, cinq groupes médico-éducatifs, huit classes, six unités pédagogique-éducatives, quatorze ateliers et un jardin d'enfants thérapeutique. Elle offre ainsi au total, 140 places en internat, 60 places en classe et 70 places en atelier.

La Castalie met en place un programme individualisé fondé sur une approche médico-éducative et pédagogo-thérapeutique de la personne en situation de handicap. En complément à ces prises en charge, les ateliers offrent un programme d'occupation avec le maintien des appuis thérapeutiques et l'exécution de petits travaux ou la fabrication d'objets favorisant la valorisation personnelle.

Les personnes qui occupent les ateliers sont placées selon leurs compétences tout en prenant prioritairement en compte leurs besoins et attentes personnels. Quatorze ateliers se partagent les résidents. Entre cinq et huit jeunes y viennent quotidiennement. Ils ont un programme individualisé et produisent des petits objets. J'ai également eu l'occasion de remplacer dans plusieurs d'entre eux.

Dans chaque atelier, les personnes bénéficient d'un suivi personnalisé qui leur permet de se réaliser et d'être valorisés. L'institution offre la possibilité de suivre des séances de physiothérapie, de sport, de relaxation, de musicothérapie, d'ergothérapie... Ces séances sont effectuées durant les heures de prise en charge en atelier.

### **2.1.2 Les personnes interrogées**

Les données recueillies dans le cadre de cette recherche étant analysées de manière strictement anonyme, les prénoms utilisés pour la présentation des professionnels interrogés sont fictifs.

K. : Il est employé en qualité de MSP en formation (actuellement en 3<sup>e</sup> année) à la Castalie et est âgé de 24 ans. Sa formation initiale est employé de commerce. C'est après avoir fait son service civil à la Castalie en 2010 qu'il a été engagé comme MSP remplaçant puis comme maître d'atelier à l'atelier carterie, à 40%. En novembre 2013, il rejoint l'atelier copy-service dans lequel il travaille encore à ce jour à 60 %.

R. : Agé de 42 ans, il est employé en tant que MSP (à 60%) en formation (actuellement en 3<sup>e</sup> année), au sein d'un Centre de jour pour adulte (CJA) à la FOVAHM. Il a travaillé dans divers secteurs où il a suivi plusieurs formations de niveaux variés dans des domaines comme la menuiserie, le commerce de détail, l'agencement de bureau, la formation pour adulte ou l'informatique.

I. : Agée de 31 ans, elle est MSP titulaire (à 100%) à la Castalie depuis huit ans. Elle est au bénéfice de la formation de maître socioprofessionnel depuis 3 ans. Avant cela, elle a effectué un apprentissage d'employée de commerce et un séjour à l'étranger afin d'apprendre l'allemand. Elle vit en couple et est enceinte de 5 mois.

J. : Elle est employée en tant que MSP titulaire (à 60%) à la Castalie. Agée de 41, elle a fini sa formation depuis une année. En premier lieu, elle a effectué un apprentissage de décoratrice suivi de plusieurs années de pratique en tant qu'employée dans ce domaine.

M. : Agée de 34 ans, elle est au bénéfice d'une formation universitaire en psychologie. Elle est employée en tant que psychologue (à 80%) à la Castalie depuis trois ans. En cas d'acte de violence, lorsqu'une demande lui est adressée, elle est chargée de suivre l'ensemble des personnes concernées en collaboration avec les MSP. Avant cela, elle a travaillé au sein de structures fermées avec des jeunes adultes, ou en tant que psychologue du travail. Elle a également occupé un poste d'éducatrice spécialisée dans un foyer pour jeunes délinquants pendant 2 ans.

C. : Il est âgé de 52 ans. C. travaille en tant que maître socioprofessionnel (à 100%), à la FOVAHM, depuis huit ans, au sein d'un atelier de menuiserie. Il a terminé sa formation de MSP depuis trois ans. Il a débuté sa carrière professionnelle par un apprentissage d'ébéniste suivi de plusieurs années de pratique. Il a également exercé le métier de chauffeur poids lourd.

P. : Il est âgé de 31 ans, et travaille depuis quatre ans à la FOVAHM comme MSP (à 100%) de l'atelier conditionnement. Avant cela, il a travaillé en tant que MSP durant trois ans avec de jeunes adultes dans le domaine de l'orientation professionnelle. Il a obtenu son diplôme de MSP il y a trois ans. Il est au bénéfice d'un CFC de menuisier et de plusieurs années de pratique.

B. : Il est employé depuis trois ans à FOVAHM au poste de responsable de centre socioprofessionnel. En cas d'acte de violence au sein de la structure qu'il dirige, il est chargé de gérer l'ensemble de la procédure administrative en découlant. Avant cela, il a été MSP durant dix ans. Il a débuté son activité professionnelle en tant que charpentier au bénéfice d'un CFC. B. suit actuellement une formation supérieure en management, gestion de projet et conduite d'équipe.

---

## 2.2 Présentation des données

Les données recueillies dans le cadre de cette recherche sont constituées par le contenu de huit entretiens d'une durée de 30 à 45 minutes réalisés avec des professionnels de terrain. Les entretiens ont été enregistrés et retranscrits en version informatique.

### 2.2.1 Méthodologie d'analyse choisie et du plan retenu

Une fois les entretiens retranscrits et afin d'organiser les données obtenues, il est nécessaire de regrouper les informations pour pouvoir les analyser. Afin de définir une méthode d'analyse des données, j'ai choisi de me baser sur l'ouvrage de Joël Cadière « L'apprentissage de la recherche en travail social » (1992). Cadière (1992) y définit une méthode d'analyse du corpus basée sur une recherche selon la méthode par entretien. En m'y référant, j'ai choisi de procéder par grille de classement des données en faisant le lien avec les axes thématiques de mon questionnaire d'entretien, divisés en sous-thèmes. Un axe supplémentaire « autre » m'a permis de classer les données qui ne peuvent l'être dans une thématique correspondante.

Afin d'y classer les informations provenant de la retranscription des entretiens j'ai décidé de suivre les conseils de Cadière (1992) selon qui « *Une façon pratique de procéder est de surligner (cela nécessite au moins deux lectures) ce qu'on retient comme données dans chaque retranscription. Il en résulte en général une surface retenue d'environ 10% du contenu du discours. Ainsi, les données retenues sont prêtes à être classées.* » (Cadière, 1992, p.104).

Le but de ma recherche étant de dégager des parallèles ou divergences entre les données obtenues, j'ai opté pour la création d'un tableau de regroupement des données rassemblant toutes les personnes interrogées dans une seule et même grille.

Exemple de grille pour un thème :

Thème	Sous-Thème	Locuteur 1	Locuteur 2	Locuteur 3	Locuteur 4	Locuteur 5	Locuteur 6
1	1.1	.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.2	.....	.....	.....	.....	.....	.....
	1.3	.....	.....	.....	.....	.....	.....

## 2.3 Analyse des données selon les thématiques choisies

J'ai rempli une grille de classement des données qui m'a permis de mettre « à plat » les informations obtenues. Ce travail « *En appui sur les mots clefs, les constantes, les distinctions, les particularités, tout un travail de confrontation, de corrélation, de comparaison, d'articulation, de mise en lien* » (Cadière, 1992, p. 108) a permis une « ... *nouvelle écriture qui révélera les lignes et les idées-force du contenu* » (Cadière, 1992, p.108). Cette grille<sup>7</sup> m'a donc servi de base pour procéder à l'analyse au cours de laquelle j'ai mis en lien les réponses avec le cadre théorique proposé au sous-chapitre 1.3 afin de mettre en lumière des éléments sur les objectifs de ce travail (sous-chapitre 1.2.3)

En me basant sur les objectifs de cette recherche, j'ai développé plusieurs thématiques que je vais développer dans les sous-chapitres suivants.

### 2.3.1 Définir l'acte de violence

Afin d'entamer l'analyse des données, je me suis arrêté sur la définition que les MSP ont du terme violence. À la lecture de la retranscription des propos des MSP, j'ai pu constater que ces huit professionnels en ont une vision qui s'approche de celle de Daniel Moatti pour qui « *La violence est une contrainte illégitime, physique ou morale, exercée envers autrui.* » (Moatti, 2000. p. 81). En effet, les MSP font le lien entre cette définition et ce qu'il se passe dans leurs ateliers en ce qui concerne la violence interpersonnelle.

*" Pour moi la violence n'est pas seulement un acte physique par exemple une claque ou un coup de poing. Il y a également les actes de violence verbale par exemple les insultes. Il y a aussi les actes de violence morale comme par exemple des harcèlements. Donc pour moi on peut considérer comme acte de violence tout ce qui pourrait causer du tort à une tierce personne que ce soit physique, moral ou verbal." (K.)*

*"Pour moi un acte de violence peut être un passage à l'acte soit, sur du matériel soit, sur une personne, donc, physiquement. Cela pourrait aussi être verbal, ou je dirais, à long terme. Par exemple: quelqu'un qui harcelerait. Quelque chose de récurrent, pourrait être un acte de violence." (M.)*

La représentation de ce qu'est un acte de violence pour l'ensemble des personnes interrogées est aussi en corrélation avec la définition qu'en fait l'Organisation Mondiale de la santé pour qui « *la violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou **de soi-même**, contre un groupe ou*

<sup>7</sup> Annexe V

*une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. » (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi & Lozano-Ascencio, 2002. p.5).*

Cette définition, prenant en compte la violence auto-infligée est très représentative pour les MSP accompagnant des personnes handicapées mentales. En effet, celles-ci peuvent être en situation de s'automutiler.

*" Dans mon atelier, c'est des gens qui ont un vocabulaire qui est très pauvre. C'est rare qu'ils parlent de leurs émotions. Ils ne savent pas faire autrement qu'en s'automutilant ou en jetant des choses pour exprimer qu'ils ne sont pas d'accord." (J.)*

*"Les actes de violence sont réguliers. J'ai rarement dû faire face à un résident qui agresse un autre résident. Par contre, l'automutilation: deux fois par semaine. C'est deux résidents en particulier."(I.)*

À l'instar Lorenz qui avance que « *L'agression violente serait un mode de communication consubstantiel à l'organisation sociale animale et humaine.* » (Lorenz 1963, p.69), six MSP sur huit expliquent cela en faisant le lien avec les problèmes de communication rencontrés par les travailleurs de leurs ateliers.

*" L'acte de violence c'est un langage, c'est un appel au secours. C'est une non-possibilité de verbaliser." (C.)*

*« Tout acte de violence est une communication. » (M.)*

Ces éléments permettent de mettre en lumière que les MSP font un lien fort entre handicap mental, violence et communication. En effet, la majorité des MSP interrogés sont confrontés à des personnes ayant des problèmes à communiquer, à exprimer leurs émotions et donc susceptibles de s'exprimer au travers d'actes violents.

### 2.3.2 Lien fait entre violence et handicap mental

Le constat fait entre le handicap mental et la violence aide à pouvoir dégager des stratégies afin de faire face aux actes de violence ou de prévenir ceux-ci. Six MSP sur les huit interrogés font le lien entre violences et le handicap mental en centralisant leurs réponses sur les difficultés liées à la communication rencontrée par des personnes handicapées mentales.

Les dires des MSP rejoignent mes réflexions suite à ma participation aux cours « Déficiences et incapacités, aspects médicaux »<sup>8</sup> du D<sup>r</sup> Marcoz qui m'ont amené au constat suivant : une personne présentant un handicap mental peut rencontrer des difficultés à traiter et gérer ses émotions ainsi qu'à apprendre et appliquer les règles de communication et les conventions tacites ainsi qu'à s'exprimer. Le sentiment d'impuissance et de frustration émergeant plus fréquemment dans le domaine du handicap mental.

---

<sup>8</sup> Suivi dans le cadre la formation de base ASP au sein de l'Ecole Supérieure Domaine Social Valais

*« Une personne accompagnée souffrait de maux de dents et comme il ne peut pas parler, il s'est mis à nous griffer et à nous mordre pour qu'on se rende compte que quelque chose n'allait pas » (K.)*

En faisant le lien avec les recherches de Daniel Moatti pour qui, *"La violence est considérée comme une maladie due à un retard dans le développement psychologique et à une défaillance de l'influence normative de la société."* (Moatti, 2000, p. 82) on peut admettre que l'apparition de la violence serait favorisée dans le domaine du handicap mental.

Lors des entretiens avec les maîtres socioprofessionnels au sujet des problématiques liées à la communication, il ressort l'importance de connaître les personnes accompagnées afin qu'en les observant, il soit possible d'anticiper l'apparition d'actes de violence.

*"...l'anticipation et l'observation sont des choses primordiales." "À force de côtoyer les personnes, j'arrive à repérer l'escalade de violence d'une personne et tenter d'y mettre fin avant l'acte de violence." (K.)*

*"Je pense que c'est à force de connaître la personne que tu arrives à détecter les signes avant-coureurs pour essayer de "désamorcer la bombe avant qu'elle n'explose" (I.)*

Les mots "signes avant-coureur" et "désamorcer" semblent traduire l'importance de l'anticipation en ce qui concerne les actes de violence au sein des ateliers.

### 2.3.1 Les stratégies mises en place par les MSP

Pour l'ensemble des MSP rencontrés dans le cadre de cette recherche, l'**anticipation** permet d'éviter l'apparition d'acte à caractère violent. Pour cela, ils disent se baser surtout sur leurs **observations** et leurs connaissances des personnes qu'ils accompagnent. Par exemple en interprétant le langage non verbal des personnes accompagnées.

*"Avant! Effectivement, il y a souvent des signes avant-coureurs sur le visage ou, à travers les propos qu'ils tiennent." (B.)*

*"Je travaille beaucoup avec l'anticipation en fait. Au bout d'un moment, tu connais les personnes et tu vois comment elles fonctionnent." (J.)*

Les entretiens ont aussi permis la mise en évidence que tous les MSP interrogés préviennent l'apparition d'actes de violence par des **actes facilitateurs** tels que l'aménagement des postes de travail:

*"C'est au niveau dynamique, entre les pensionnaires. Voir qui s'entend mieux qui s'entend moins bien pour éviter les situations difficiles. C'est basé sur l'observation du MSP afin d'adapter l'environnement." (M.)*

*"Par exemple, une personne de l'atelier a tendance à agripper les gens. Il est hémiparétique. Son bras valide est donc du côté de la fenêtre et il a moins de moyens d'agripper les gens. Une autre personne qui produit beaucoup d'actes de violence a une planche devant son poste de travail. Comme ça, si elle jette des choses, ça part moins loin." (I.)*



*"Ils sont séparés les uns des autres durant le travail. Parce que, le contact interpersonnel peut faire monter les tensions. J'ai mis des scotchs au sol pour délimiter les zones. Afin qu'ils sachent où ils peuvent aller ou pas." (J.)*

Les informations fournies par les MSP montrent que les actes de facilitation sont aussi appuyés par un cadre de référence régi par des **règles d'atelier**. Sept MSP sur les huit interrogés disent baser leur accompagnement en se référant à un règlement.

*"Le règlement est un outil fondamental pour les MSP et les éducateurs pour gérer les actes de violence. Ici, les règles sont connues par les personnes puisqu'on leur fait signer un contrat les mentionnant afin qu'ils soient au courant des choses." (P.)*

*"La réglementation, c'est la première chose sur laquelle je me base." (C.)*

*"Les pensionnaires savent qu'en cas d'actes de violence, ils passent en direction. C'est une règle qui est claire, ils le savent tous. On a des règlements internes qui leur sont imposés, ils doivent s'y tenir. La violence fait partie de ces règlements. (M.)*

Les règles permettent alors aux MSP et aux personnes qu'ils accompagnent d'avoir une base commune afin d'établir le « vivre ensemble ». Pour les MSP, ces règles peuvent être une base de **négociation** utile lorsque les compétences cognitives des personnes accompagnées le permettent. Le cas échéant une négociation permet de faire valoir les règles de l'atelier de façon explicite et impartiale.

*"Je fais régulièrement de la négociation en m'appuyant sur le règlement. Par la négociation, on va concilier les deux parties afin d'essayer de les calmer. Après, les deux ont les mêmes règles" (P.)*

*"C'est important d'argumenter ces négociations. Le fait qu'il y a une règle, que je veux bien assouplir un peu, mais qu'il fasse de même dans mon sens." (C. parlant de négoce entre lui et une personne qu'il accompagne)*

En cas de communication difficile, deux MSP rencontrant ce type de situation donnent des moyens semblant être efficaces :

*"En travaillant avec ces pictogrammes, tu peux communiquer avec les personnes qui n'ont pas le langage, et les comprendre. C'est de l'ordre du cadre, mais également une stratégie facilitatrice." (J.)*

*"Cela m'a souvent interpellé et j'ai essayé des choses avec des pictogrammes. En disant: "si c'est trop difficile, il faut me montrer ce pictogramme". Pour cela, les personnes que j'accompagne ont une page des émotions dans leur carnet de communication." (I.)*

La négociation est utilisée par six professionnels interrogés sur huit. Ceux pour qui cela n'est pas possible l'explicitent en s'appuyant sur les déficits cognitifs trop importants des personnes qu'ils accompagnent.

*"La négociation est difficilement applicable. Le retard mental des usagers les limite pour sincèrement entrer en négociation." (K.)*

*"Il n'est pas possible de faire de la négociation au sein de mon atelier." (J.)*

Pour B. la négociation permet d'avoir une discussion basée sur les intérêts des deux parties.

*"Dans le domaine du handicap mental, le MSP est souvent juge et arbitre, dans ces situations. Et puis, il faut trouver toujours la réponse qui puisse convenir aux deux personnes." (B.)*

La participation du MSP semble également permettre d'éviter les problèmes liés à la communication.

*"C'est important d'expliquer le point de vue de l'autre. En disant par exemple: Il n'a pas voulu dire mal, il a mal. dit" (C.)*

Ces discussions permettent également aux personnes vivant un conflit interpersonnel de verbaliser leur ressenti et de se sentir écoutées et prises en compte.

*"Par exemple, rien que de s'excuser c'est une chose que l'on fait. Cinq minutes après, c'est déjà oublié. C'est juste pour marquer le fait que la situation n'est pas correcte. Afin que les personnes soient écoutées et entendues mutuellement." (J.)*

Les rencontres et discussions avec les MSP interrogés mettent en évidence des pratiques majoritairement semblables afin de prévenir et gérer les conflits ou actes de violence. J'en retiens une sorte de ligne rouge, un fil conducteur, une pratique commune dans laquelle tous les actes des MSP interrogés s'insèrent.

### **Observation-anticipation-facilitation-réglementation-négociation**

L'**observation** de la personne dans son contexte permet aux MSP de détecter les signes avant-coureurs pouvant précéder l'apparition d'actes de violence. Cela peut être dans la façon selon laquelle les personnes communiquent verbalement ou non verbalement. Certains comportements peuvent également être des indicateurs. Les MSP relèvent l'importance de connaître au mieux les personnes accompagnées façon d'objectiver leurs observations. Un changement trop fréquent d'accompagnant au sein d'un même atelier peut limiter les possibilités d'**anticipation** de l'apparition d'acte de violence. Je constate que les MSP rencontrés anticipent ces situations problématiques par des **stratégies facilitatrices** consistant en un ensemble de procédures dynamiques mises en place avant l'émergence de conflits. Cela consiste en des stratégies telles que l'aménagement des postes de travail ou la gestion des dynamiques interpersonnelles de l'atelier.

Ces actes de facilitation sont aussi appuyés par un cadre de référence régi par une **réglementation** d'atelier permettant aux MSP et aux personnes qu'ils accompagnent d'avoir une base commune de communication. Cette pratique est favorable à l'équité et l'impartialité au sein d'un groupe. Cela est une base solide de **négociation** permettant d'avoir une discussion basée sur les intérêts des deux parties. La négociation permet donc de limiter les problématiques liées à la communication pouvant découler sur des actes de violence.

J'ai remarqué qu'aucun MSP interrogé n'a fait mention de la médiation comme stratégie de résolution de conflits. Celle-ci n'est peut-être pas adaptée aux travailleurs accueillis dans les ateliers de ces deux institutions.

### 2.3.1 Émotions liées aux actes de violence vécus par les MSP

En questionnant les MSP sur les émotions ressenties lorsqu'ils doivent faire face à des actes de violence de tous types sur leur lieu de travail, les entretiens ont montré que les ressentis sont propres à chacun, tant pendant l'action à proprement dite qu'à la suite à celle-ci.

K, I et R disent ressentir du stress ou de la crainte lorsqu'ils sont directement confrontés à des actes de violence physique. K. illustre les raisons de cette peur.

*« Quand c'est un acte physique, ça dépend de la personne qui est en face de moi, il y a une certaine crainte de se confronter à elle, car leurs forces sont décuplées lorsqu'elles pètent un plomb. » "Je ressens du stress, on va dire. En espérant que tout va redescendre assez rapidement" (I.)*

En revanche, lors d'actes verbaux, K. explique que ça ne le touche pas puisque ceux-là ne sont, selon lui, jamais dirigés vers lui. Pour ce qui est de son ressenti suite à ce type de situation, il explique : *« Juste après l'acte de violence physique je ressens un soulagement et une fierté d'avoir réussi à maîtriser la crise. »*. Dans les cas contraires, K dit qu'il ressent une certaine frustration de ne pas avoir réussi à désamorcer la crise à temps.

C. ressent également des émotions positives après avoir dû faire face à un acte de violence. Voilà comment il illustre son ressenti : *« Je ressens un soulagement, si j'ai pu régler le conflit. Une reconnaissance vis-à-vis d'eux parce qu'ils se sont confiés à moi. Je me dis " ils m'ont fait confiance, ils ont cru en ce que je disais, j'ai utilisé les bons mots ou les bonnes paroles. »*

Pendant l'action, C. ne laisse pas de place aux émotions. Il dit se concentrer sur des questionnements afin de trouver les causes du conflit, tout comme J.

I. rejoint l'impératif de faire face à la situation plutôt que de laisser libre court à ses émotions en disant : *"On n'a pas tellement le temps de penser à nos émotions."*

Après avoir géré une situation problématique, I. dit avoir accumulé beaucoup de tension nerveuse qu'elle doit évacuer en prenant un moment, seul, pour décompresser. Elle explique qu'elle doit alors s'isoler afin de faire le point. Lorsque la gestion de l'acte de violence s'est passée de manière satisfaisante, son principal souci est selon elle, *« d'essayer de trouver les causes du conflit afin d'essayer de faire mieux la prochaine fois »*. I. parle aussi de l'évolution de son ressenti au cours de ses années de pratique professionnelle : *« Tout au début, lorsque ça se passe, tu te sens un peu coupable parce que tu te dis, j'ai dû faire quelque chose pour que ça se passe comme ça. Finalement, tu te rends compte que de n'importe quelle façon tu agis, quand ça doit exploser, ça explose. »*

La façon dont sont vécus les actes de violence sur le plan émotionnel diverge selon les personnalités rencontrées dans le cadre de cette recherche. Le constat est fait que durant l'acte de violence, l'ensemble des MSP se concentre à la résolution du conflit en ayant, pour certains, un sentiment de peur lié à des conflits physiques. Comme le dit Christophe André (2004) dans son ouvrage; *Psychologie de la peur: craintes, angoisses et phobies: "La peur fonctionne comme un signal d'alarme, dont la fonction, comme tous les signaux d'alarme, est d'attirer notre attention sur un danger, pour nous permettre d'y faire face au mieux."* (André, 2004, p.12).

La durée de pratique socioprofessionnelle peut être un indicateur représentatif dans la façon dont les MSP gèrent leurs émotions suite à un conflit incluant de la violence. I., C. et L., tous maîtres socioprofessionnels depuis plus de sept ans basent "l'après-acte" sur la réflexion et la remise en question dans le but de mieux gérer l'apparition de violence dans le futur. Cela, dans le but d'agir par anticipation.

### 2.3.2 Moyens mis en place par les institutions

Les institutions ciblées mettent en place des outils aidant les MSP à faire face aux actes de violence au sein des ateliers. Les deux ont mis en place des directives concernant la gestion des actes de violence. Je vais présenter les modes de faire de la FOVAHM et de la Castalie et mettre en lumière l'avis des MSP vis-à-vis de celles-ci.

Au sein de **la FOVAHM**, ces directives semblent être connues de toutes les personnes interrogées qui, de plus, savent où se documenter.

*"La FOVAHM dispose de descriptions précises des procédures et formulaires afin de faire face aux situations de violences."* (R.)

*"Nous disposons d'un classeur de définition de tâche où est inscrite toute la procédure que l'on doit suivre."* (C.)

*"Il y a un formulaire qui doit être rempli si cet acte de violence a vraiment des conséquences."* (P.)

À la FOVAHM, l'ensemble des MSP interrogés semble savoir comment obtenir des informations sur la méthodologie formelle propre à l'institution. B, responsable de centre socioprofessionnel présente ces directives.

*"À la FOVAHM, tout acte de violence est retranscrit sur un formulaire en décrivant l'événement par des faits. Ensuite, on inscrit les mesures immédiates qui sont prises et puis il y a une deuxième partie qui est abordée pour savoir si on met en place des mesures ou pas. Si c'est le cas, alors à ce moment-là on détermine les causes et puis, en lien avec les causes, on met en place des mesures avec des dates et des responsabilités."* (B.)

Pour C. et B. travaillant à la FOVAHM depuis plus de 8 ans, ces directives sont satisfaisantes.

*"Ces fiches de violence sont très bien, parce que cela permet de mener une enquête et ça réunit les personnes."* (C.)

---

*" Les directives institutionnelles sont satisfaisantes et les processus de gestion des actes de violence sont régulièrement réévalués. " (B.)*

Pour R. et P., leur satisfaction est plus mitigée.

*"Ces directives sont très formelles et font avant tout penser à une déclaration d'accident et un contrôle des mesures prises. " (R.)*

*"C'est un peu dû « il faut faire quelque chose au début et après on laisse aller un peu et puis voilà ». Je trouve que, des fois, c'est du « faire pour faire » " (P.)*

P. et R. donnent leur point de vue sur une possible amélioration des directives de l'institution.

*" La personne se rend compte qu'elle ne risque rien, qu'elle ne peut pas se faire virer de l'institution. Il manque des sanctions comme des mises à pied. Ce n'est sûrement pas la meilleure solution, mais cela marcherait peut-être mieux " (P.)*

*"Pour les cas de récidives multiples, des moyens supplémentaires pour mieux garantir la sécurité des usagers et des accompagnants seraient judicieux. " (R.)*

Le constat fait que les MSP de la FOVAHM disposent de directives formelles concernant la façon dont doivent être gérés les actes de violence au sein des ateliers. Ce cadre de travail semble majoritairement satisfaisant et adapté. Au sein de cette institution, les professionnels disposent également de soutiens d'autre nature. Ce sont des formations continues, des colloques d'atelier au sein desquels sont abordés des problématiques amenées par chacun et un appui de la psychologue et des responsables hiérarchiques.

À la **Castalie**, trois personnes sur les quatre interrogées affirment la présence de directives institutionnelles en ce qui concerne la gestion des actes de violence. Cependant la recherche faite par le biais des entretiens démontre que ces instructions ne sont pas connues de tous. À la question "Il y a-t-il des directives au sein de l'institution qui vous emploie en ce qui concerne la gestion d'actes de violence?", ils répondent:

*"Oui il y a des directives, mais je ne les ai jamais vu décrites." (J.)*

*"Oui il y a des directives, mais je ne les connais pas par cœur." (M.)*

*"Il n'y a pas de canevas à suivre."(I.)*

*"Oui nous avons un document qui nous explique les différentes procédures à suivre." (K.)*

Ces directives ne sont pas claires pour tous. Les MSP semblent disposer d'instructions sur la marche à suivre en cas d'apparition d'acte de violence, mais celles-ci ne sont pas toujours présentées de la même façon par ceux-ci. La responsabilité de la gestion et du suivi des actes de violence n'est pas distincte.

*"En général, la personne qui est responsable de la gestion des actes de violence est le chef de secteur ou la psychologue." (K.)*

*"Il n'y a pas de personne responsable de la gestion des actes de violence au sein de l'institution" (I.)*

La Castalie met à disposition de ses collaborateurs, des formulaires à remplir afin d'assurer une notification des actes de violence. L'ensemble des MSP interrogés de la Castalie le confirme. Il existe deux documents : le premier est à remplir lors d'actes de violence interpersonnelle et le second est à utiliser en cas de bris de matériel.

*"Il y a des documents à remplir seulement s'il y a un dégât matériel ou humain."*  
(I.)

*"On remplit le rapport d'accident et un autre rapport. Un pour les personnes et l'autre pour le matériel."* (J.)

I. et K. disent être satisfait de ces directives. Le regard que porte M. sur ces directives est plus mitigé.

*« On a ce qu'il faut, mais il faut s'y référer. Il faudrait peut-être des rappels plus réguliers. À un moment donné, tout le monde a pris connaissance de ces documents, on l'applique plus ou moins dans le quotidien, mais après, on a tendance à oublier ce que l'on devrait faire. »* (M.)

M. propose d'améliorer cela en demandant au personnel de l'institution de reprendre connaissance de ces directives au moins une fois par année.

*"Je pense que l'on est un peu tous démunis face à un acte de violence. C'est difficile à dire si les directives sont satisfaisantes. En tout cas, les actes de violence sont réguliers et il n'y a pas vraiment de solution miracle pour qu'ils cessent. Je pense qu'il y aurait beaucoup de choses à améliorer. Mais c'est difficile de donner des solutions miracles."* (I.)

Le constat fait que les MSP de la Castalie disposent de directives concernant la façon dont doivent être gérés les actes de violence au sein des ateliers. Mais celles-ci ne semblent pas claires pour tous. La qualité des moyens mis en place par l'institution est sujette à des propositions d'amélioration. K propose par exemple que les MSP puissent bénéficier de conférences pour faire face à ses actes de violences avec des exercices concrets. À la Castalie, les professionnels disposent d'un soutien qu'ils jugent tous satisfaisant. Tous verbalisent le fait qu'ils peuvent compter sur l'aide des psychologues et de leur chef de secteur. Ils font également mention de cours de self défense et de formation continue sur la gestion des actes de violence avec des simulations de cas. En cas d'urgence, ils disposent d'un outil qui pour tous est d'une grande utilité. Il s'agit d'une alarme actionnée par le biais de leur téléphone de service qui avertit l'ensemble des MSP de la Castalie.

Les MSP de la FOVAHM et de la Castalie disposent de directives concernant la façon dont doivent être gérés les actes de violence au sein des ateliers. Ces deux institutions disposent de formulaires à remplir dans ce cas. Les MSP de la FOVAHM sont tous informés à ce sujet alors que ce n'est pas le cas à la Castalie. Cela ne semble pas déranger les MSP de la Castalie pour lesquels ces documents sont plutôt une formalité à remplir qu'un réel outil de gestion des actes de violence.

À aucun moment, durant cette recherche, un MSP d'une institution ou d'une autre n'a déclaré utiliser ces formulaires comme une stratégie servant à faire face aux actes

de violence. Ils priorisent les échanges interpersonnels avec leur responsable hiérarchique.

À mon avis, ces formulaires institutionnels sont des documents de suivi des actes de violence utiles comme outil d'observation. Pour les MSP l'anticipation et les réactions pendant l'acte priment. Les deux institutions répondent favorablement aux besoins des MSP à ce sujet par le biais de formations continues.

La possibilité de travailler en réseaux pluridisciplinaires est pour moi une force de ces institutions. Le fait de pouvoir compter sur l'expérience et le soutien de psychologue, de collègues ou de responsable hiérarchique est pour moi la meilleure stratégie institutionnelle en la matière. Cela permet de gérer les situations au cas par cas en basant ses réflexions sur des ressentis et des expériences plutôt qu'en se référant à une marche à suivre dictée par un canevas.

### 3 Conclusion

Pour terminer ce travail de recherche, je vais tout d'abord effectuer une synthèse des éléments amenés dans le développement afin de répondre à ma question de départ et à mes objectifs de recherche. Puis je vais énoncer les limites de ce travail de recherche pour ensuite amener des perspectives et pistes d'actions professionnelles. Je conclurais par quelques remarques finales.

#### 3.1 Résumé et synthèse de la recherche

Afin de répondre à mon questionnement de départ " **Le MSP face aux actes de violence au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales.**" j'ai défini des objectifs théoriques et des objectifs de terrain et ai investigué auprès de professionnels qui m'ont permis d'y apporter des éléments de réponses.

Pour connaître et définir la violence, je me suis basé sur les propos de plusieurs auteurs. En premier lieu les propos de Moatti pour qui la violence « ... *est une contrainte illégitime, physique ou morale, exercée envers autrui.* » (Moatti, 2000, p.81). En second, les dires de Lorenz pour qui la violence « ...*serait un mode de communication consubstantiel à l'organisation sociale animale et humaine.* » (Lorenz, 2000, p.81). Ces définitions sont en lien direct avec la réalité du terrain du MSP travaillant avec des personnes handicapées mentales.

Mes investigations m'ont permis de mettre en lumière la principale cause pour les MSP de l'apparition d'acte de violence ; le déficit ou les problèmes liés à la communication. Pour rappel, six MSP sur huit présentent la violence en faisant le lien avec les problèmes de communication rencontrés par les travailleurs de leurs ateliers.

Les entretiens m'ont amené à connaître les différents types d'actes de violence présents au sein des ateliers. Les MSP rencontrés font mention de deux principaux types de violence. La violence auto-infligée qui concerne des actes tels que l'automutilation et la violence interpersonnelle, entre individus.

Quelle que soit la nature de la violence, je retiens l'importance de résoudre ces problématiques au plus vite afin d'en minimiser l'importance. Les rencontres avec les MSP et le cadre théorique de cette recherche m'ont permis de mieux connaître et présenter certaines stratégies utilisées par les MSP des deux institutions pour gérer les actes de violence : soit l'anticipation, la facilitation, la réglementation et la négociation. Un élément que je n'ai pas abordé dans les stratégies, mais qui est fortement mobilisé par les MSP afin de pouvoir prévenir les actes de violence est l'observation. En effet, celle-ci semble être une des clés pouvant permettre au mieux l'anticipation de comportements violents ou de conflits.

Les échanges m'ont également amené à mieux connaître la façon dont sont vécus les actes de violence par les MSP. À la lecture des réponses des professionnels et du cadre théorique, j'en retiens les effets bénéfiques des émotions, positives ou négatives, pour faire face aux actes de violence. Le stress ou la peur ont fonction de signal d'alarme et permettent aux MSP d'être attentifs à la situation afin de pouvoir y faire face. La fierté d'avoir réussi à gérer une situation problématique valorise le



MSP, alors que la frustration de l'échec le pousse à avoir des réflexions sur les réajustements qu'il doit apporter à ses stratégies d'accompagnement.

Les investigations faites m'ont permis **de connaître les mesures de gestion des actes de violence mis en place au sein des deux institutions** ciblées. Je retiens que les directives institutionnelles permettent d'uniformiser les pratiques. Les discussions avec les MSP m'ont surtout permis de mettre en évidence l'importance, à leurs yeux, de bénéficier d'un soutien institutionnel : soit, théorique, par le biais de formation continue, soit personnelle, sous forme d'échange et de réflexion entre professionnels.

### 3.2 Limites du travail

Tout au long du processus de réalisation de ce mémoire, j'ai pu constater plusieurs limites à mon travail.

En premier lieu, je pense que mes compétences en rédaction de travaux écrits peuvent être une limite influant sur la qualité rédactionnelle de ce document. Ma persévérance dans ce domaine me permet néanmoins d'observer des améliorations significatives au fil de ma formation.

En second, une limite de ce mémoire se trouve dans sa partie théorique. Ce développement est limité par les lectures que j'ai favorisées. Le choix de ce cadre théorique limite également cette recherche. J'ai cité des auteurs soit connus pour leurs écrits sur le domaine, conseillés par mes accompagnateurs, parus dans des revues spécialisées ou trouvés au hasard de mes investigations. Des recherches, ou des approfondissements plus conséquents auraient pu peut-être orienter un peu différemment ce travail.

Troisièmement, je pense que le fait d'élaborer ce travail seul limite la qualité du traitement des données recueillies sur le terrain. Des discussions en équipe permettraient de mettre en corrélation les points de vue de chacun afin d'objectiver l'interprétation des informations transmises par les personnes interrogées.

Le terrain de recherche me semble être une quatrième limite à ce travail de recherche. L'exhaustivité de cette démarche serait favorisée en élargissant le spectre de l'investigation. D'autres institutions et MSP auraient sûrement d'autres pratiques pouvant enrichir ce document. J'ai également constaté que le degré d'implication des MSP interrogés ou la qualité des échanges avec ceux-ci influent sur la quantité d'informations recueillies.

Le nombre de pages imposé à ce document est une limite importante. Mon goût personnel de la lecture se porte sur des documents aérés pouvant, à mon sens, être moins contraignants à lire qu'un texte aggloméré. Il a été difficile pour moi de me contenir à trente pages. Un nombre de signes limité plutôt qu'un nombre de pages me permettrait de favoriser cette dimension.

### 3.3 Perspectives et pistes d'action professionnelle

L'élaboration de ce document m'a permis d'ouvrir mon regard sur la question des actes de violence dans un contexte socioprofessionnel employant des personnes handicapées mentales. Ce travail m'a donné la possibilité de mettre en évidence et de fragmenter l'ensemble d'un processus utile lorsque mon but est de faire face à des actes de violence sur mon lieu de travail.

J'ai pris conscience de l'importance d'observer les personnes accompagnées évoluer en prenant en compte l'ensemble des facteurs pouvant provoquer un problème lié par exemple à la frustration ou à la communication. Il est clair que la meilleure stratégie en ce qui concerne la violence consiste en celle qui permet d'en éviter l'apparition. Anticiper permet d'éviter. Je réalise à quel point il m'appartient, en tant que maître socioprofessionnel, de faciliter cela en m'appuyant sur mes observations et mes connaissances des travailleurs handicapés mentaux de mon atelier. De plus une observation attentive du lieu physique de l'atelier permet aussi d'adapter les postes de travail afin d'éviter les tensions interpersonnelles ou les actes violents dus à une frustration faisant, par exemple, suite à un échec.

En ce qui concerne la réglementation des actes de violence au sein de l'atelier où je travaille, je souhaiterais me contenter de cette règle « Ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas que l'on te fasse ». Celle-ci me rappelle l'importance de pouvoir négocier lorsque quelque chose ne convient pas. Par négocier je comprends le fait de pouvoir, pour l'ensemble des personnes concernées, exprimer et faire valoir leurs points de vue et de ce fait réduire les problèmes de communication. Mon rôle est alors de permettre à chacun de bénéficier des mêmes droits et devoirs vis-à-vis de lui-même et des autres dans le respect des règles tacites de vie commune.

Mon avis sur le fait de réglementer est à nuancer. Dans ma pratique professionnelle, je travaille avec des personnes ayant une compréhension des règles et des conventions tacites suffisantes pour baser mon accompagnement sur celles-ci. Les règles de savoir-vivre qui leur ont été transmises sont connues de tous. Mon rôle est de les leur rappeler en cas de nécessité. Mais dans le cas de certains MSP interrogés, les travailleurs ne semblent pas aptes à intégrer les règles, ce qui complique leur application, d'autres pistes sont à envisager comme le fait d'expliquer les règles différemment ou encore en utilisant des pictogrammes par exemple.

### 3.4 Remarques finales

Arrivé au terme de ce document, je réalise le chemin parcouru. Du projet aux dernières lignes de ce mémoire, j'ai eu l'occasion de me plonger dans la thématique choisie ce qui m'a amené à devoir structurer un cadre théorique qui soit en lien avec mes objectifs théoriques et pratiques, délimiter un terrain de recherche, effectuer des entretiens, analyser des données et faire des liens entre tous ces éléments.

Sur plusieurs mois, j'ai pu approfondir mes réflexions autour de la thématique choisie tout en les alimentant avec les données recueillies auprès des MSP et dans les

---

multiples lectures effectuées. Mener un travail de ce type m'a permis d'expérimenter de nouvelles techniques (entretiens, retranscriptions, grilles...), mais aussi d'apprendre à construire un travail de ce type en choisissant et en articulant au mieux les éléments demandés et ceux nécessaires à la compréhension.

Les résultats obtenus n'ont pas la prétention de révolutionner la prise en charge des actes de violence dans les ateliers employant des travailleurs handicapés, mais ce questionnement présente, à mon avis, l'intérêt de repérer les mécanismes à l'œuvre dans une situation conflictuelle et de voir les enjeux au niveau émotionnel chez les professionnels. De plus, avoir un regard sur le fonctionnement d'une autre institution m'a permis de découvrir un autre mode de fonctionnement que celui auquel je suis habitué.

---

## 4 Bibliographie

### Ouvrages, livres

American Psychiatric Association. (2005). *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux, quatrième édition, texte révisé*. Paris : Masson

André, C. (2004). *Psychologie de la peur: craintes, angoisses et phobies*. Paris : Edition Odile Jacob

Barral-Baron, A. (1995). *Vivre ensemble avec nos conflits*. Paris : Editions de l'Atelier

Bec, J., Granier, F. & Singery, J., (2007). *La facilitation des changements organisationnels : méthodes, outils et modèles*. Paris : L'Harmattan

Bee, H. & Boyd, D. (2011). *Les âges de la vie*. Québec : Erpi/Editions du nouveau pédagogique inc.

Bernard, L., (2002). *Médiation et négociation en relation d'aide et en contexte d'autorité* Québec : Presses Université Laval

Bourguignon, A., Cotet, P., Laplanche, J. & Robert, F. (1988-2005), *Traduire Freud*, Paris : Presses universitaires de France

Cadière, J. (2013). *L'apprentissage de la recherche en travail social*, Rennes : Presses de la EHESP

De Bono, E. (2007). *Conflits: comment les résoudre*, Paris : Eyrolles

Dessibourg, C.-A. (2011). *Handicap mental: approche transdisciplinaire: somatique, psychiatrique, psychopédagogique*. Paris : Elsevier Masson

Dumas, J., (2008). *L'enfant anxieux : Comprendre la peur de la peur et redonner courage*. Bruxelles : De Boeck Supérieur

Giroud, S. Tremblay, G, « Méthodologie des sciences humaines, la recherche en action », Ed. du Renouveau pédagogique ERPI, Saint-Laurent (Québec), 2002

Krug E., Dahlberg L., Mercy J., Zwi A. & Lozano-Ascencio R. (dir). (2002). *Rapport mondial sur la violence et la santé*. Genève : Organisation mondiale de la Santé

Lambert, J.-L. (1981). *Enseignement spécial et handicap mental*. Bruxelles : Editions Mardaga.

Lorenz, K. (1969). *L'Agression. une histoire naturelle du mal*. Paris : Flammarion.

Martel, B. (2004). *Sexualité, Amour et Gestalt*, Paris : Inter Edition

Picoche, J., (2009). *Le Robert Dictionnaire Etymologique Du Français*. Paris : Collection Les usuels

Rui, S. (2010). *Les 100 mots de la sociologie*. Paris : Presses universitaires de France

### **Périodiques, revues, brochures, articles**

Barte, H., Foucaud, N., Gomez, M., Djivelekian, J., Herbin, J. & Beucler, A. (2005). Handicap mental et troubles du comportement, A tire d'aile, *Journal des papillon blancs de l'Essone*. N°15. pp.7-11

Moatti, D. (2000). La communication par la violence. *Communication et Langages*. Volume 123. pp.80-96

Odette, T. (1976) L'agressivité humaine. In: Les Cahiers du GRIF, N. 14-15, 1976. *Violence*. pp. 18-25

Tisseron, S. (2012), Violence et agressivité, une distinction essentielle. Santé mentale, Février 2012, pp. 6-7

Campion, C-L. & et Debré, I. (2013). Loi Handicap : des avancées réelles, une application encore insuffisante. Accès le 01 avril 2014 à [http://www.senat.fr/rap/r11-635/r11-635\\_mono.html](http://www.senat.fr/rap/r11-635/r11-635_mono.html)

### **Travaux de diplôme, support de cours**

Marcoz J-P, (2014) *Déficiences et incapacité, aspects médicaux (polycopié)*. Sion : HES-SO Valais

OrTra S Organisation faîtière suisse du monde du travail du domaine social. (2008) *Plan d'études cadre PEC Maîtresse socioprofessionnelle ES Maître socioprofessionnel ES*. SPAS Plate-forme suisse de formations dans le domaine social.

### **Sites internet**

Agressif, aggressive. (n.d). Dictionnaire de français Larousse. Accès [http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/agressif\\_agressive/1765](http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/agressif_agressive/1765)

Agressivité. (n.d). Dictionnaire de français Larousse. Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/agressivit%C3%A9/1768>

FOVAHM. (n.d). Site internet officiel de La fondation valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales. Accès <http://www.fovahm.ch>

La Castalie. (2008). Site internet officiel de La Castalie. Accès <http://www.castalie.ch>  
Méditation. (n.d). Dictionnaire de français Larousse. Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/médiation/50103>

---

Organisation mondiale de la santé, Centre des médias. (2002). Selon une étude récente, la violence à l'encontre du personnel soignant menace les services de santé. Accès <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/release37/fr/>

Ordre des psychologues de Québec & Fédération québécoise des centres de réadaptation & AQPS, (2007). Lignes directrices pour l'évaluation du retard mental. Accès [aqps.qc.ca/uploads/documents/evalretard.pdf](http://aqps.qc.ca/uploads/documents/evalretard.pdf)

Règlement. (n.d). Dictionnaire de français Larousse. Accès <http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/règlement/67657>

---

## **5 Table des matières des annexes**

ANNEXE I : Questionnaire pour les entretiens avec les professionnels

ANNEXE II : Lettre de demande d'autorisation d'investigation transmise aux institutions

ANNEXE III : Fiche d'Information destinée aux personnes participant au travail de recherche

ANNEXE IV : Formulaire de consentement éclairé

ANNEXE V : Grille de dépouillement des données

## ANNEXE I

### Axe I : Présentation du professionnel interrogé et de son contexte pro.

1. Pouvez-vous vous présenter en quelques mots?
2. Quel est votre parcours professionnel?
  - Formation ?
  - Durée d'activité ?
3. Quel est votre emploi actuel? Au sein de quelle institution? De quel atelier?
4. Quelles sont vos responsabilités au sein de cette structure?
5. Quel est le profil des personnes que vous accompagnez?
  - Anamnèse globale
  - Âge Spécificité
6. Quelles sont les activités entreprises au sein de votre atelier?
  - Risque machine et outils ?

### Axe II : Représentation des actes de violence au sein des ateliers.

1. Quelle est votre définition de l'acte de violence?
2. Quel est votre avis sur la description de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) qui définit la violence comme *"...l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès.(OMS, 2002.)"*?
3. Devez-vous faire face à des actes de violence au sein de l'atelier où vous travaillez?
4. Pouvez-vous quantifier ces actes est dire de quel type de violence s'agit-il ?

### Axe III : La position institutionnelle

1. Y a-t-il des directives au sein de l'institution qui vous emploie en ce qui concerne "La gestion de actes de violence"? Si oui, quelles sont-elles ?
  - Un/des responsable/s ?
2. Ces directives vous semblent-elles satisfaisantes?
3. Que proposeriez-vous afin d'améliorer ces directives?
4. Bénéficiez-vous d'un soutien institutionnel? Si oui, de quel type de soutien s'agit-il ?
  - Psy ? Supervision ?
5. Ce soutien vous semble-t-il satisfaisant?
6. Que proposeriez-vous afin d'améliorer ce soutien?

### Axe IV : Le MSP face aux actes de violence

1. Quelle est votre première réaction lorsqu'un acte de violence se produit au sein de votre atelier? (réaction primitive)
2. Quelles sont les émotions que vous ressentez durant un acte de violence au sein de votre atelier?
3. Que mettez-vous en place durant l'acte proprement dit? (divers exemple)
4. Avez-vous des automatismes lors de ces situations?



5. Quelles sont les émotions que vous ressentez suite à un acte de violence au sein de votre atelier?
6. Avez-vous des stratégies ou des moyens afin d'anticiper les actes de violence?
7. Avez-vous des stratégies ou des moyens afin de minimiser l'impact émotionnel des actes de violence sur les personnes accompagnées
8. Connaissez-vous des méthodes de résolution de conflit ?
9. Que pensez-vous des méthodes suivantes ? Connues ? Utilisée ? Merci de répondre au cas par cas.

- **La réglementation** consistante à l'établissement de règles communes aux parties (lois, règlement, convention).
- **La facilitation** qui consiste à un ensemble de procédures dynamiques mises en place avant, pendant et après les litiges. Cette pratique fait appel aux capacités d'anticipation du MSP.
- **La négociation** qui se base sur une discussion entre les parties qui accepte mutuellement de faire des concessions afin de minimiser les litiges.
- **La médiation** qui est une procédure visant à un accord entre les parties, dirigé par le MSP, pouvant inclure des décisions contraignantes pour l'ensemble des participants

10. Quels liens faites-vous entre le concept de « handicap » et celui de « violence » ?

## ANNEXE II

Grégoire Oberson

FOVAHM & Castalie

Aigle, le 09 avril 2014

Monsieur,

Étant actuellement étudiant en formation de maître socioprofessionnel à l'école de Sion, j'effectue mon mémoire de fin d'études sur la thématique suivante:

**Le MSP face aux actes de violence au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales.**

Cette recherche a pour objectif d'approfondir mes connaissances concernant le rôle du MSP dans la gestion des actes de violence pouvant se produire au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales. Je souhaite questionner des professionnels afin de mettre en lumière leurs pratiques professionnelles et la façon dont ils vivent ces situations.

Un des objectifs que je poursuis est aussi de découvrir quels sont les moyens utilisés par des institutions valaisannes et les stratégies dont se servent les MSP y travaillant pour gérer les actes de violence et leurs impacts sur les travailleurs des ateliers.

Votre institution accueillant des personnes en situation de handicap mental et proposant divers ateliers, je me permets de vous solliciter afin d'obtenir votre autorisation de pouvoir rencontrer, dans le cadre d'entretiens, deux maîtres socioprofessionnels et une personne responsable de la gestion des actes de violence. Je souhaiterais effectuer des entretiens individuels, d'une durée d'environ 45 minutes.

En vous remerciant d'avance de l'attention que vous porterez à ces quelques lignes et en me tenant à votre disposition pour tout complément d'information, je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations les plus cordiales.

Grégoire Oberson

## ANNEXE III

### TRAVAIL DE RECHERCHE

Dans le cadre de l'Ecole supérieure - Éducation de l'enfance et Maître ou Maîtresse socioprofessionnel-le (HES-SO)

Pour le mémoire de fin d'études : Maître ou Maîtresse socioprofessionnel-le

Fiche d'Information destinée aux personnes participant au travail de recherche
--

Madame, Monsieur,

Étant étudiant à la HES-SO dans la filière maître-esse socioprofessionnel-le, je suis en deuxième année et j'entame actuellement mon travail de mémoire (travail de recherche) en vue de l'obtention de mon diplôme.

Le thème de ma recherche est la suivant : «La ou le MSP face aux actes de violence au sein d'un atelier employant des personnes handicapées mentales.»

et poursuit les objectifs suivants :

#### Objectifs théoriques

- Connaître et définir la violence et l'agressivité.
- Connaître les différents types d'actes de violence.
- Connaître des méthodes de résolution de conflit

#### Objectifs de terrain

- Connaître le rôle et les limites du MSP dans la gestion des actes de violence.
- Connaître la façon dont sont vécus les actes de violence par les MSP.
- Connaître les mesures de gestion des actes de violence mises en place au sein de deux institutions valaisannes.
- Présenter des exemples de stratégie et moyens utilisés par deux institutions valaisannes et leurs MSP pour gérer les actes de violence et leurs impacts sur les personnes accompagnées.

Suite à l'autorisation de votre directeur, je me permets de vous solliciter dans le but de vous informer et de vous demander si vous souhaitez y participer. Directement concerné-e, vous êtes pour moi une source précieuse de renseignements. Vous êtes bien entendu entièrement libre d'accepter ou de refuser et vous pourriez à tout moment revenir sur votre décision.

La recherche se déroulera sous forme d'une enquête. Avec votre accord, je vous contacterai pour fixer un rendez-vous en vue d'un entretien. Cet entretien se déroulera durant les mois de mai et juin 2014 sur votre lieu de travail et durera entre 45 et 60 minutes. Il sera enregistré pour éviter de déformer vos propos lors de l'analyse des données. Cet enregistrement sera détruit dès la fin de mon travail de recherche. Si vous acceptez de participer, vous signerez un formulaire qui confirmera votre accord (consentement éclairé). Lors de l'entretien, vous serez en tout temps libre de refuser de répondre à certaines questions si elles vous dérangent.

Les données recueillies dans le cadre de cette recherche seront analysées de manière strictement anonyme. Je ne peux malheureusement pas vous offrir de compensation en échange de votre participation, mais elle me sera précieuse pour mieux comprendre les enjeux de mon sujet de recherche.

Je vous remercie pour l'attention portée à cette information.

Grégoire Oberson

## ANNEXE IV

# TRAVAIL DE RECHERCHE

Dans le cadre de l'Ecole supérieure - Éducation de l'enfance et Maître ou Maîtresse socioprofessionnel-le (HES-SO)

Pour le mémoire de fin d'études : Maître ou Maîtresse socioprofessionnel-le

Formulaire de consentement éclairé pour les personnes participant à la recherche
--

Le ou la soussigné-e :

- ✓ Certifie être informé-e sur le déroulement et les objectifs de la recherche ci-dessus.
- ✓ Affirme avoir lu attentivement et compris la page d'informations en annexe, à propos de laquelle elle ou il peut poser toutes les questions qu'elle ou il souhaite.
- ✓ Atteste qu'un temps de réflexion suffisant lui a été accordé.
- ✓ Est informé-e du fait qu'elle ou il peut interrompre à tout moment sa participation à cette recherche sans aucune conséquence.
- ✓ Accepte que les entretiens soient enregistrés, puis transcrits anonymement dans un document.
- ✓ Est informé-e que les enregistrements seront détruits à la fin du travail de recherche.
- ✓ La ou le soussigné-e accepte donc de participer au travail de recherche mentionnée dans l'en-tête.

Date : ..... Signature : .....

Grégoire Oberson